

AYUDA

Si tiene algún tipo de problema con su producto LaCie, consulte la tabla que se muestra a continuación con una lista de recursos disponibles.

Pedido	Origen	Descripción	Ubicación
1	Guía de instalación rápida	Pasos concisos a seguir para la instalación y ejecución del producto	Un folleto impreso o una caja de accesorios, incluida en la caja del producto o a través de una descarga en formato PDF desde la página del producto
2	Páginas de asistencia técnica	Incluyen temas de solución de problemas para las cuestiones más habituales	www.lacie.com/support/ , seleccione su producto y, a continuación, haga clic en la pestaña “Solución de problemas”.
3	Manual del usuario	Incluye los temas de solución de problemas más habituales	Consulte Temas de solución de problemas a continuación
4	Servicio técnico	Cree una cuenta en www.lacie.com , registre su producto y complete un billete de asistencia técnica	Cree una cuenta aquí: www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff

Nota: LaCie se dedica al suministro de productos de alta calidad que mejoran la vida de nuestros consumidores. Para ayudar a LaCie a ofrecer el mejor servicio técnico, le animamos a crear una cuenta y registrar su producto en www.lacie.com/us/mystuff/login.htm?logout&rtm=mystuff. De esta manera puede facilitarnos un feedback importante así como recibir información actualizada de su dispositivo LaCie.

ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

LaCie publica con frecuencia actualizaciones del firmware para mejorar la funcionalidad de sus productos. Compruebe si existen actualizaciones nuevas del firmware y de LaCie Network Assistant para disfrutar de un rendimiento óptimo del producto. Consulte la sección [Soporte](#) para obtener más detalles.

TEMAS RELACIONADOS CON LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Nota: La solución interactiva de problemas, una manera altamente eficaz de resolver los problemas que pueda experimentar con su producto, se encuentra disponible en www.lacie.com/support/. Seleccione su producto y, a continuación, haga clic en la ficha “Solución de problemas”.

Solución de problemas relacionados con la conexión de red

No aparecen recursos compartidos en la red.

P: ¿Está conectada la fuente de alimentación de la unidad NAS y se encuentra iluminada la luz frontal de color azul?

R: Asegúrese de que la fuente de alimentación esté conectada correctamente (consulte la sección [Conexión a la red](#)), de haber encendido el sistema pulsando el botón situado en su parte posterior y de que la toma de corriente a la que esté conectada la fuente de alimentación esté encendida y suministre suficiente alimentación.

P: ¿El indicador luminoso azul situado en la parte frontal del dispositivo parpadea durante un tiempo excesivo?

R: Consulte la sección [Comportamiento de los indicadores LED y funciones de los botones](#) para obtener más detalles.

P: ¿Ha seguido los pasos de instalación correctos?

R: Revise la sección [Conexión a la red](#).

P: ¿Están conectados correctamente ambos extremos del cable Ethernet?

R: Desconecte el cable Ethernet, espere 10 segundos y vuelva a conectarlo.

Asegúrese de que los conectores de la interfaz están alineados correctamente. El cable Ethernet solo se puede introducir de una forma. Asegúrese de que está orientado correctamente.

Compruebe que los conectores Ethernet están rectos y completamente acoplados en los puertos Ethernet.

Asegúrese de que utiliza el cable Ethernet suministrado en la caja de la unidad LaCie.

P: ¿Hay algún problema con la dirección IP?

R: La unidad LaCie NAS está configurada de forma predeterminada para recuperar su dirección IP desde un servidor DHCP. Si su red está administrada por un servidor DHCP y no puede acceder a la unidad LaCie NAS, pruebe a comprobar el registro de dicho servidor. Para buscar la dirección IP correspondiente a la unidad LaCie NAS, ejecute LaCie Network Assistant [LaCie Network Assistant](#). Si no se detecta el servidor DHCP, el producto ejecutará APIPA para asignarse a sí mismo una dirección IP. Confirme también que el ordenador está conectado a la misma red que la unidad LaCie NAS.

P: ¿Cómo puedo encontrar la dirección IP pública para utilizar las funciones avanzadas, como la realización de copias de seguridad fuera de la oficina o el acceso FTP remoto?

R: Puede encontrar la dirección IP pública haciendo clic [aquí](#). Debe utilizar un ordenador conectado al mismo router que la unidad LaCie NAS.

Un usuario no tiene acceso a los recursos compartidos o al Dashboard de LaCie NAS.

P: ¿Ha creado el administrador una cuenta para el usuario?

R: Para que otro usuario acceda a la unidad LaCie NAS, deben cumplirse dos condiciones: 1) el administrador debe crear un nombre de usuario y una contraseña y proporcionárselos al usuario y 2) la unidad LaCie NAS debe conectarse a la red a través de Ethernet para que los usuarios accedan a los recursos compartidos.

No tengo acceso a mi cuenta. Escribo mi nombre de inicio de sesión y mi contraseña y aparece un mensaje de error.

P: ¿Es correcta su contraseña?

R: Si añadió una dirección de correo electrónico ([Usuarios](#)) y configuró el servidor SMTP ([Soporte](#)), puede restablecer su contraseña. Para hacerlo, haga clic en el enlace “he olvidado mi contraseña” que aparece en la página de inicio de sesión. Siga las instrucciones para completar el restablecimiento. Usuario: Si no puede recuperar la contraseña, póngase en contacto con el administrador de la unidad NAS. Administrador: Si no puede recuperar la contraseña, póngase en contacto con el administrador alternativo de la unidad NAS. Si es usted el único administrador de la unidad NAS, consulte las secciones:

- [Restablecimiento de la configuración de fábrica: 2big NAS](#) (2big NAS)
- [Recuperación de LaCie NAS: 5big NAS Pro](#) (5big NAS Pro)

He percibido cierto retraso al acceder a los recursos compartidos.

P: ¿Está transfiriendo varios archivos de forma simultánea, utilizando la función de descarga, o sincronizando el RAID?

R: Ejecutar todas o parte de las siguientes operaciones de forma simultánea puede afectar al rendimiento de la unidad LaCie NAS: el acceso a un recurso compartido, las transferencias de archivos, la actividad de torrent y la sincronización del RAID. Habilitar el servicio UPnP también puede ralentizar el rendimiento debido a la indexación de archivos multimedia. Para obtener más información relativa a los servicios, consulte la sección [Configuración general](#). Para revisar el rendimiento de la CPU, diríjase a la página Supervisión del hardware (consulte la sección [Supervisión del hardware](#)).

Solución de problemas relacionados con el servidor multimedia

No puedo ver los archivos multimedia almacenados en la unidad LaCie NAS.

P: ¿Están los archivos multimedia almacenados en un recurso compartido público? ¿Se encuentra activo el servicio multimedia?

R: Los dispositivos UPnP AV pueden detectar archivos multimedia almacenados en recursos compartidos públicos. Algunos dispositivos pueden experimentar dificultades a la hora de localizar los archivos de un recurso compartido privado o puede que se le pida una contraseña. Asegúrese de que el servicio multimedia se encuentra habilitado en el Dashboard (consulte la sección [Configuración general](#) para obtener más información). Si los problemas persisten, intente deshabilitar y volver a habilitar el servicio.

Reproductor de Windows Media

P: No puedo configurar el reproductor de Windows Media para que encuentre archivos multimedia en la unidad LaCie NAS.

R: El reproductor de Windows Media debería reproducir los archivos multimedia almacenados en los recursos compartidos públicos.

P: El reproductor de Windows Media no reconoce ciertos archivos.

R: El reproductor de Windows Media tiene restricciones con respecto al tipo de archivos. Consulte el sitio web del reproductor de Windows Media si desea obtener más información:
<http://windows.microsoft.com/en-US/windows/products/windows-media-player>.

iTunes

P: Algunos archivos aparecen en mi lista de reproducción compartida de iTunes™, pero otros no.

R: El servicio de servidor de iTunes es compatible con ciertos tipos de archivos. Consulte el sitio web de iTunes para obtener más información: <http://www.apple.com/itunes/>.

P: He activado el servicio de iTunes de la unidad LaCie NAS en la opción Configuración general, pero no veo el nombre de la unidad en iTunes.

R: En las preferencias de iTunes, asegúrese de que la casilla que aparece junto a **Bibliotecas compartidas** está activada.

P: ¿Por qué los archivos guardados en el almacenamiento de red no aparecen en iTunes?

R: El servicio de servidor de iTunes solo puede acceder a las carpetas públicas. Por tanto, si desea reproducir su música mediante iTunes, debe guardar los archivos en las carpetas públicas.

Consolas de juegos compatibles con UPnP/DLNA y decodificadores

P: Algunos archivos almacenados en la unidad LaCie NAS aparecen en mi dispositivo compatible con UPnP/DLNA, pero otros no.

R: Cada reproductor multimedia compatible con UPnP/DLNA tiene sus propias restricciones con respecto al tipo de archivos. Consulte sus sitios web y su documentación correspondiente para obtener una lista completa de los tipos de archivos compatibles.

Solución de problemas relacionados con la conexión de dispositivos de expansión

He conectado una unidad USB a la carcasa, pero no aparece en la página Almacenamiento.

P: ¿Es compatible el sistema de archivos de la unidad con el producto de LaCie?

R: Su unidad LaCie NAS solo reconoce discos duros externos con los siguientes sistemas de archivos: FAT32, NTFS, HFS+, EXT2, EXT3, EXT4 y XFS. Si el sistema de archivos de su unidad no es uno de los indicados, reformatéela y vuelva a conectarla a la unidad LaCie NAS.

No puedo copiar un archivo de un recurso compartido en el DAS conectado a la unidad LaCie NAS.

P: ¿Se encuentra formateado el DAS en FAT32 y el tamaño del archivo es superior a 4 GB?

R: Los archivos con un tamaño superior a 4 GB no pueden transferirse a un volumen FAT 32.

Creo que el disco duro hace ruidos inusuales.

P: ¿Hace un ruido suave o fuerte?

R: Un ruido suave puede corresponder al sonido normal del disco duro durante el funcionamiento. Si el disco duro funciona, es normal. Los discos duros no suelen dar indicaciones de ningún problema antes de fallar, por lo que el hecho de que el disco haga ruido y siga funcionando no significa que esté a punto de fallar. Puede comprobar el estado de los discos duros ejecutando una prueba SMART (consulte la sección [Supervisión del hardware](#)).

Un ruido fuerte es un sonido bastante evidente y similar al producido cuando se golpea metal contra metal. Este comportamiento suele indicar un fallo físico. Si el disco duro no había sufrido ningún golpe antes de que comenzara a hacer este ruido, considérela un ruido suave y solucione el problema como se sugiere más arriba.

El monitor VGA que conecté a la unidad LaCie 5big NAS Pro parece recibir una señal, pero la pantalla se muestra de color negro.

P: ¿Cuánto tiempo lleva conectado el monitor VGA a la unidad NAS?

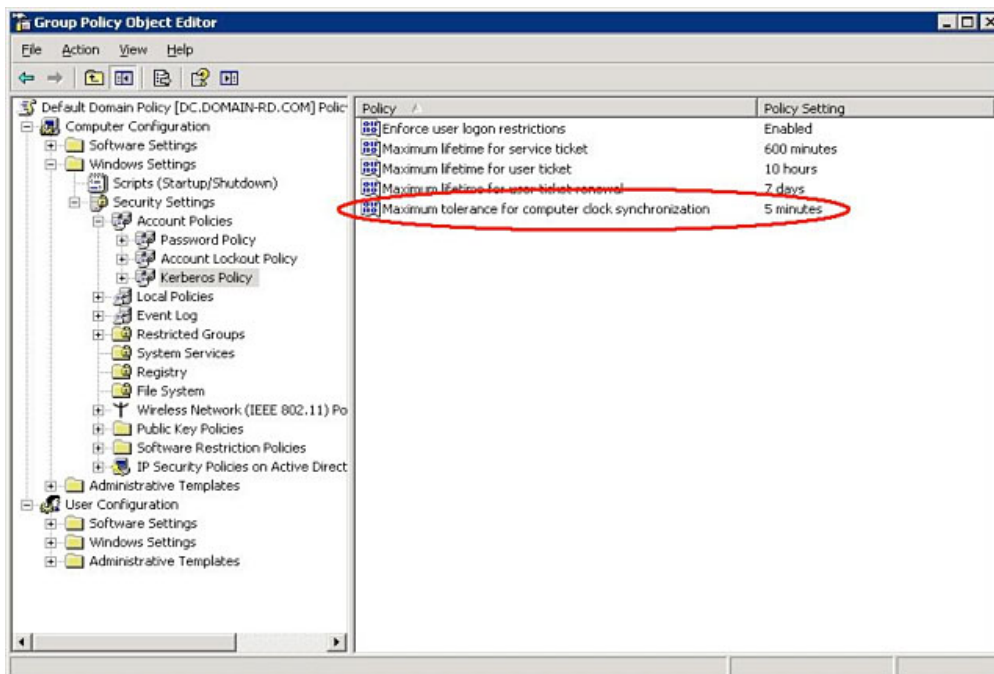
R: La señal VGA pasa al modo de ahorro de energía transcurridos algunos minutos. Si parece que el monitor recibe una señal pero no muestra ninguna imagen, intente conectar un teclado USB a uno de los puertos USB de la unidad LaCie 5big NAS Pro. Pulse una de las teclas para ver la señal VGA de la unidad LaCie 5big NAS Pro.

Solución de problemas relacionados con la conexión del directorio activo

La lista numerada incluida a continuación muestra las recomendaciones generales para solucionar los problemas relacionados con el directorio activo.

LaCie NAS

1. Confirme que la unidad NAS está ejecutando el firmware más actual del sistema operativo de NAS (consulte la sección [Soporte](#)).
2. Compruebe la página Supervisión del hardware para revisar la utilización de la CPU (consulte la sección [Supervisión del hardware](#)). Puede experimentar problemas de conexión del directorio activo si la CPU está saturada. Entre las acciones y tareas que pueden cargar en exceso la CPU se incluyen:
 1. La sincronización de RAID (en este caso, espere hasta que se cree el RAID).
 2. Se están ejecutando múltiples descargas (deténgalas o espere hasta que finalice la descarga).
 3. Reindexación múltiple (deshabilite el protocolo UPnP).
 4. Se están ejecutando copias de seguridad (deténgalas o espere a que finalicen).
 5. Se están realizando múltiples transferencias de datos simultáneas entre la unidad NAS y los ordenadores de la red (espere hasta que se completen las transferencias).
3. Asegúrese de que asigna al producto la fecha, hora y zona horaria correctas (consulte la sección [Configuración general](#)). Una discrepancia de tiempo de más de cinco minutos entre el dominio y el producto puede impedir la conexión del directorio activo o provocar interrupciones en ella. Esta tolerancia se define en la Política de controlador de dominio y el valor predeterminado suele ser cinco minutos.



4. Asegúrese de que la dirección del servidor DNS proporcionada a la unidad NAS es un dominio DNS y no un DNS de Internet suministrado por un proveedor de Internet (consulte la sección [Red](#)). La unidad NAS debe conectarse al dominio de la red local, no a un servidor de Internet.

Debe asignarse a la unidad NAS una dirección IP del servidor DNS durante la configuración de la red local, ya

- que la unión a un dominio se basa en la resolución de DNS. Para comprobar que la unidad NAS utiliza una dirección IP del servidor DNS, intente enviar un ping a dicho servidor desde un ordenador de la misma red.
5. Configuración general > Grupo de trabajo/Dominio (consulte la sección [Configuración general](#)):
 1. Introduzca el nombre de dominio completo (FQDN). Por ejemplo:
directorio-ejemplo.dominio.com (Herramientas de ordenadores y usuarios del directorio activo en el controlador del dominio primario).

Domain configuration

✕

Machine name

LaCie-5big-Pro

Fully-qualified domain name

Administrator login

Administrator password

▼ [Advanced criteria \(optional\)](#)

Server name

Server IP

. . .

Cancel

Apply

2. Inicio de sesión como administrador: El nombre de usuario del administrador del directorio activo.
 3. Contraseña del administrador: La contraseña del administrador del directorio activo.
6. Criterios avanzados (opcional).
 1. El **Nombre del servidor** es el nombre de host del controlador del dominio.
 2. La **IP del servidor** es la IP del controlador del dominio.

Directorio activo

El administrador del directorio activo puede:

1. Comprobar si el servidor Kerberos y el servidor horario están registrados en el DNS del dominio, para permitir la conexión de la unidad NAS LaCie. Es necesario que la unidad NAS pueda acceder al servidor Kerberos y al servidor horario, ya que estos servidores están implicados en el proceso de unión.
2. Comprobar que el nombre de la unidad está colocado en el contenedor correcto (no en el contenedor "ordenador" predeterminado) y los derechos de acceso para el nombre de la unidad (como, por ejemplo, quién puede iniciar sesión en la misma). De ser necesario, elimine el nombre de la unidad para restablecer el objeto en el directorio activo.

El administrador del dominio puede crear una cuenta del ordenador en el dominio activo y colocarla en el contenedor adecuado antes de unir la unidad LaCie NAS al dominio (el nombre de la cuenta del ordenador es el de la unidad NAS).

3. Los subdominios puede crear problemas cuando se una la unidad a un dominio. Confirme que se está utilizando el dominio correcto y revise los derechos o la ubicación del objeto del nombre de la unidad. Compruebe asimismo si el usuario pertenece a un subdominio diferente. De ser así, revise los derechos del usuario para determinar si existe un conflicto de autorización que impida el acceso a la unidad NAS.